Librito de servicios Medicaid

Su Guía a los Beneficios de Medicaid

Proporcionamos servicios en los condados

- **Beaver**
- **Garfield**
- **Iron**
- **Kane**
- **Washington**

Spanish - Español

Su Guía a los Beneficios de Medicaid

Southwest Center
474 West 200 North
St. George, UT 84770

Teléfono: 435-634-5600
Toll Free: 1-800-574-6763
Fax: 435-673-7471
Email: swc-po.southwest@email.state.ut.us

Índice

Sección 1	Introducción . . . . …….	1
Sección 2	Servicios que proporcionamos…….……. ……	1
Sección 3	Servicios que no cubre el plan prepagado de la salud mental.	2
Sección 4	Elección de proveedores. . . . . ….….	2
Sección 5	Transportación . . . . ….	3
Sección 6	Servicios de intérprete.. . . . . ……. .. ……	3
Sección 7	Derechos y responsabilidades . . .. ….	4
Sección 8	Instrucciones anticipadas sobre la salud mental…… . . ……	5
Sección 9	Pago de servicios . . . . . ….. . . . . ……..	5
Sección 10	Obtención de servicios de salud mental. . . . . ……..	6
Sección 11	Servicios de emergencia. …. . . ……..	8
Sección 12	Servicios de salud mental en un hospital. . . . . …	9
Sección 13	Servicios de proveedores fuera del plan. . . . . …	10
Sección 14	Acciones . . . . . ……...……..	11
Sección 15	Apelaciones. . . . . …….……	12
Sección 16	Audiencias…….. . . . . ……	13
Sección 17	Quejas / Injusticias…….. . . . . …….. . .	14
Sección 18	Privacidad …….. . . . . …….	15
Sección 19	Funciones de Southwest Center……. . . . . …….	15

NOTAS

NOTAS

Sección 1—Introducción

En Southwest Center (SWC) proporcionamos servicios de salud mental generales y para el abuso de drogas, para personas que viven en los condados Washington, Iron, Beaver, Garfield y Kane. Si usted vive en uno de estos condados y su tarjeta de Medicaid dice Southwest Center, usted forma parte del plan prepagado de salud mental. Esto significa que usted debe dirigirse a SWC para solicitar servicios de salud mental.

El propósito de este folleto es el de proporcionarle la información necesaria que le ayudará al solicitar algún servicio de salud mental.
Usted puede obtener una copia de este folleto por lo menos una vez al año. Sólo pida una copia a su terapeuta o llame al (435) 634-5600.

Sección 2—Servicios que proporcionamos

¿Qué servicios proporciona SWC?

SWC proporciona servicios de salud mental para pacientes internados y externos, los cuales incluyen:

- Evaluaciones
- Pruebas psicológicas
- Terapia individual y de grupo
- Manejo de la Medicina
- Entrenamiento de habilidades individuales
- Servicios de rehabilitación psicosocial (conocido como tratamiento de día o SDS)
- Manejo de casos

SWC también proporciona otros servicios tales como servicios de atención residencial de adultos y servicios terapéuticos para niños. Si usted piensa que necesita esta clase de servicios, hable con su terapeuta acerca de sus necesidades.

Nuestros servicios son proporcionados por profesionales de la salud mental incluyendo, doctores, enfermeros, psicólogos, trabajadores sociales, consejeros profesionales, y especialistas de casos. Si usted tiene alguna pregunta acerca de los servicios que proporcionamos, llámenos al 634-5600.

Sección 3—Servicios que no cubre el plan prepagado de la salud mental

¿Qué servicios no cubre el centro SWC?
Los servicios de atención médica, atención dental, y atención para el abuso de drogas no están cubiertos bajo el plan prepagado de la salud mental. Si usted tiene preguntas con respecto a los servicios cubiertos dentro del plan, llámenos al 634-5600, o llame a sus representantes de plan médico, o a representantes del programa Medicaid al 1-800-662-9651.

Sección 4—Elección de proveedores

¿Puedo escoger a mi proveedor de salud mental?
Sí. En la mayoría de los casos SWC le asignará al proveedor de salud mental. Sin embargo, haremos lo possible por atender su petición de un terapeuta específico ya sea de SWC, o del exterior. Llame al 634-5600 o el numero de la oficina en su condado para solicitar más información acerca de la elección de proveedores.

queja por escrito, le mandaremos una carta como respuesta.

Sección 18 — Privacidad

¿Quién puede leer u obtener copias de mi registro médico?
SWC procede con su registro médico de acuerdo con las leyes federales de privacidad. Nosotros no utilizamos ni compartimos su información de salud excepto cuando la ley federal lo permita. Y cuando es permitido por la ley federal, únicamente se comparte la más mínima información necesaria. Hablaremos con usted acerca de su privacidad cuando venga al centro por primera vez.

Sección 19 — Las funciones de southwest center

¿Qué pasa si quiero saber más acerca de cómo se maneja el centro de servicios SWC?
Información adicional acerca de del centro de servicios SWC está disponible si usted la solicita. Ésta información incluye, nuestra estructura y operaciones, información en cuanto a cómo seleccionamos proveedores de servicios y lo que se requiere de ellos. Usted también puede solicitar información más detallada con respecto a nuestro sistema de quejas y sobre nuestra política de confidencialidad. Si nos lo pide, también le daremos una copia de las pautas de práctica preferidas.

Sección 17—Quejas / Injusticias

¿Qué pasa si tengo una queja?
Si usted tiene una inconformidad acerca de cualquier otra cosa que no sea una acción, a ésta se le llama queja.

¿Cómo presento una queja?
Usted, su representante legal, o su proveedor de servicios pueden presentar una queja llamandonos al 634-5603. Si usted quiere hablar con nosotros personalmente acerca de su queja, venga a nuestras oficinas y solicite hablar con el coordinador de manejo de atención. Usted también nos puede dar su queja por escrito. Por favor désela al coordinador de manejo de atención o a nuestro personal del servicio al cliente. También, la puede enviar por correo a nuestra dirección:

Southwest Center
Managed Care Coordinator
474 West 200 North, Suite 300
St. George, UT 84770

Si no desea hablar con nosotros acerca de su queja, usted puede llamar a Medicaid a cualquier hora del día al 1-800-662-9651 o al 538-6155.

¿Cuándo me dará el centro SWC su decisión sobre mi queja?
SWC le dará una respuesta en un término de 45 días después de recibir su queja. Hablaremos con usted al respecto, o le mandaremos una carta. Si usted presentó su

Sección 5—Transportación

¿Cómo puedo obtener ayuda para transportarme al centro?
Si usted no cuenta con transporte propio para presentarse a sus citas de salud mental, hable con su terapeuta acerca de sus necesidades. Si usted está haciendo su primera cita, hable con la persona encargada de tomar sus datos acerca de sus necesidades de transporte.

Sección 6—Servicios de intérpretes

¿Qué pasa si mi inglés no es muy bueno o si no escucho bien?
Sabemos que puede ser difícil comunicarse con su terapeuta si su primer idioma no es el inglés o si usted tiene alguna dificultad auditiva. Podemos proporcionarle terapeutas que hablen o interpreten su idioma. Usted puede solicitar sus servicios. También puede solicitar los servicios de un intérprete. Los servicios de intérprete son gratúitos y disponibles en todos los idiomas, incluyendo el idioma a señas. Un intérprete le puede ayudar a comunicarse por teléfono e ir con usted a sus citas de salud mental. Además le ayudará a comunicarse con su terapeuta y a entender lo que su terapeuta le diga.
Si necesita un intérprete, llame al 634-5600.

¿Puedo obtener este folleto en otro idioma o formato?
Sí. Tenemos este folleto y otra información importante disponible en inglés y español. Este folleto también está disponible en disco compacto (CD) tanto en inglés como en español.
Para obtener una copia de este folleto en español, o CD en español llame al 634-5600.

Si usted tiene dificultades auditivas, tenemos la línea TTY/TDD para asistencia por teléfono. Sólo llame al 634-5600.

Sección 7—Derechos y responsabilidades

¿Cuáles son mis derechos como cliente?

Como cliente de SWC, usted tiene derecho de:

- Recibir servicios para la salud mental sin importar su raza, color, nacionalidad, discapacidad, sexo, religión, o edad. Si usted siente que ha sido tratado injustamente o discriminado por cualquier razón, puede contactar los servicios de Medicaid al 1-877-291-5583 o a la oficina federal de derechos civiles al 1-800-368-1019 (TTD 1-800-537-7697). Otras maneras de contactar la oficina de derechos civiles es por correo electrónico ocrmail@hhs.gov o por internet en http://www.hhs.gov/ocr.
- Recibir información sobre el plan prepagado de salud mental
- Ser tratado con respeto y dignidad
- Protección de su privacidad
- Recibir información sobre todas las opciones de tratamiento
- Tomar parte en decisiones sobre el tratamiento de su salud mental, incluyendo el derecho de rehusar servicios
- No padecer ningún tipo de restricción o aislamiento utilizado por cualquier empleado de SWC para obligar (forzar), disciplinar, como una reacción de venganza, o por conveniencia, tal como está especificado en las regulaciones federales acerca del uso de restricciones y aislamiento
- Recibir servicios de salud mental de acuerdo con los estándares de calidad de SWC
- Obtener una copia de su registro médico, y si es apropiado, pedir que sea enmendado o corregido, como está especificado en el artículo 45 CFR parte 164, subparte E, secciones 164.524 y 164.526.

maremos que período de tiempo acompaña a su situación.

¿Cuándo me dará a conocer el centro SWC su decisión sobre mi apelación?

Usualmente, SWC le informará de su decisión por escrito en un término de quince días a partir de la fecha en que recibamos su apelación. En algunas ocasiones, necesitaremos más tiempo para tomar una decisión. Lo cual le avisaremos por escrito. Por otro lado, usted podría querer que nosotros tomemos más tiempo en tomar la decisión por alguna razón. Si ése es el caso, avísenos.

Cuándo usted, su proveedor o nosotros consideremos que es importante tomar una decisión rápidamente sobre su apelación, usualmente tomaremos una decisión dentro de los siguientes tres días hábiles.

Sección 16—Audiencias

¿Qué puedo hacer si estoy inconforme con la decisión otorgada para la apelación?

Usted, su representante legalmente autorizado, o su proveedor puede solicitar una audiencia con Medicaid si usted esta inconforme con nuestra decisión emitida sobre su apelación, o si no podemos tomar una decisión sobre su apelación tan pronto como Medicaid la requiere. En estas situaciones, nosotros le informaremos en una carta que usted puede solicitar una audiencia. La carta le dirá cómo y cuándo solicitar la audiencia. También le enviaremos la forma en blanco de solicitud de audiencia para mandar a Medicaid. Usted debe solicitar una audiencia por escrito. Si lo desea, puede traer a un abogado con usted a la audiencia.

- Le niega el pago de algún servicio por el cual usted quizás tendrá que pagar
- No le otorga su primer cita dentro del tiempo requerido para atención de emergencia, urgente o no urgente (véase las Secciones 10 y 11 para más información) y usted no esta conforme con ello
- Una apelación o queja que usted ha presentado con nosotros no se arregla tan pronto como se supone

¿Cómo sé yo si el centro de servicios SWC ha tomado una acción?

Nosotros le mandaremos una carta llamada Aviso de Acción. Usted puede apelar la acción.

Sección 15— Apelaciones

¿Qué es una apelación?

Una apelación es una petición para que revisemos la acción por segunda ocasión para reconsiderar la decisión.

¿Quién puede presentar una apelación?

Usted, su representante legal, o su proveedor de servicios, pueden presentar una apelación. Nosotros incluiremos una forma de apelación en blanco con su carta de Aviso de Acción.

¿Cuándo se tiene que presentar una apelación?

Su carta de Aviso de Acción le proveerá con toda la información necesaria sobre el proceso de apelación, incluyendo el término de tiempo que usted tiene para informarnos sobre su apelación a la acción. En algunas ocasiones usted debe de avisarnos en un término de diez días, en otras ocasiones en un término de 30 días a partir de la fecha de la carta de Aviso de Acción. Le infor-

¿Cuáles son mis responsabilidades como cliente?

Como cliente de SWC, usted tiene las siguientes responsabilidades:

- Asistir a sus citas
- No exhibir ninguna forma de abuso verbal ni físico a empleados ni clientes de SWC
- Participar activamente con su terapeuta en el plan de tratamiento y cuidado
- Notificar a nuestro personal de servicio al cliente y a su trabajador de elegibilidad de Medicaid sobre cambios de dirección, número de teléfono o de aseguranza
- Notificar a SWC si usted pierde su seguro médico de Medicaid

La sección 8—Instrucciones anticipadas sobre la salud mental

¿Qué pasa si estoy enfermo y no puedo tomar decisiones para el tratamiento de mi salud mental?

La ley de Utah permite que usted dé instrucciones anticipadas para la atención de su salud mental. Estas instrucciones son llamadas la “Declaración para el tratamiento de la salud mental.” La cual establecerá por escrito las elecciones de tratamiento que usted ha hecho en caso de que posteriormente usted sea incapaz de tomar decisiones. Su declaración es efectiva sólo si usted y dos testigos adultos la firman. Si desea más información al respecto llame a su terapeuta o especialista de casos.

La sección 9— Pago de servicios

¿ Tendré que pagar alguna vez, por los servicios de salud mental?

Sí, pero nunca tendrá que pagar por servicios de emergencia. Usted tendrá que pagar por los servicios, solamente si en al-

guna ocasión:

- Recibe un servicio que no está cubierto por el plan prepagado de salud mental.
- Recibe un servicio que no fue previamente autorizado por SWC.

Si cualquier de los casos anteriores sucede, el proveedor del servicio quizás le pida a usted que pague por el servicio. A usted sólo se le cobrará por servicios por los cuales usted haya firmado por adelantado, antes de obtener el servicio, como consentimiento de que usted pagaría por el servicio.

Usted también tendrá que pagar por servicios si acaso:

- Usted solicita y continua recibiendo servicios de salud mental durante una apelación con SWC, o durante una audiencia con Medicaid. Puede ser que usted sólo tenga que pagar por estos servicios si la apelación o la decisión de audiencia no es a su favor.
- Usted no está cubierto por Medicaid cuando obtiene el servicio.

Sección 10— Obtención de servicios de salud mental

¿Cómo hago para solicitar servicios de salud mental?

Usted puede solicitar una cita al llamar a nuestra oficina o puede venir a nuestras oficinas. Si necesita servicios nocturnos, déjenoslo saber cuando llame. Las evaluaciones y algunos servicios terapéuticos se pueden proporcionar por la noche. Si necesita servicios de emergencia se le atenderá inmediatamente. (Vea la Sección 11 que describe los servicios de emergencia.) Le proporcionaremos además servicio urgente en algunos otros padecimientos que necesiten ser resueltos rápidamente, pero que no son considerados como una emergencia. Si usted necesita atención urgente, le veremos dentro de los siguientes

los condados Washington, Iron, Garield, Beaver o Kane. De otra manera usted tendrá que pagar por la prestación de servicios que nosotros no hemos aprobado.

¿Cuándo me informará el centro SWC de su decisión?

Usualmente, tomaremos una decisión sobre su petición durante los siguientes catorce días. En ocasiones, necesitamos más tiempo para tomar una decisión. Le avisaremos por escrito si necesitamos tomar más tiempo para tomar la decisión, informandole además que usted puede presentar una queja, si esta inconforme con nuestra necesidad de tomar más tiempo. También, usted o su terapeuta podrían querer que tomaramos más tiempo en tomar la decision, por alguna razón. Si ése es el caso, avísenos.

Si usted, su terapeuta o nosotros pensamos que es importante tomar una decisión rápidamente, así lo haremos, usualmente tomaremos cerca de tres días hábiles para darle una respuesta. Nosotros le comunicaremos nuestra decisión por escrito, y también contactaremos a su terapeuta.

Sección 14— Acciones

¿Qué son las acciones?

Las acciones son cuándo SWC:

- Le niega sus servicios o aprueba menos servicios de los que usted solicitó
- Disminuye el número de servicios o finaliza un servicio que previamente habíamos aprobado. (Si usted esta de acuerdo con el cambio en su tratamiento, ésta no es una acción. Sólo será una acción si usted nos dice que no quiere el cambio.)

desea admitírle en el hospital, ése hospital nos debe llamar para recibir la aprobación de SWC. Nosotros le podremos permitir que permanezca en ese hospital o le trasladaremos al Hospital Dixie Regional. Es necesario que le informe al hospital en el que este solicitando atención, que SWC es su proveedor de Seguro médico de salud mental, para que el personal del hospital nos llame para obtener la autorización necesaria, si desean admitirle. Los hospitales locales pueden llamar al 435-634-5600 para hablar con nosotros acerca de su necesidad de internamiento como paciente.

¿Cómo obtengo los servicios de salud mental en un hospital si estoy fuera del área geográfica del centro?
Vaya al hospital más cercano y pida ayuda. Asegurese de informarle al hospital que usted tiene Seguro médico Medicaid y que SWC es su proveedor de salud mental. Es deber del hospital el llamarnos para obtener previa autorización de SWC antes de admitirle dentro del hospital. Los hospitales ubicados fuera del área deben llamar al 1-800-574-6763 para avisarnos que desean admitirle como paciente.

Sección 13—Servicios de proveedores fuera del plan

¿Puedo obtener servicios de salud mental de algún proveedor fuera del centro de SWC?
En situaciones especiales, usted puede ir con un terapeuta fuera del centro. Usted y el terapeuta deben obtener aprobación antes de que usted obtenga los servicios fuera del centro SWC. Llame al 634-5606 y pregunte por Brenda para consultarle acerca de su petición.

Tenga presente que SWC es la única agencia de salud mental que puede aprobar servicios de salud mental para usted si vive en

cinco días hábiles. Si usted no necesita cuidado urgente, entonces le veremos dentro de los próximos quince días hábiles. Si después de que usted haya fijado una cita, su situación cambia y usted piensa que necesita ser atendido más pronto, llámenos. Hablaremos nuevamente sobre sus necesidades.

¿A dónde voy para recibir servicios de salud mental?
SWC tiene oficinas en los cinco condados. Usted puede llamar o puede visitar nuestras oficinas:

Washington County
St. George Outpatient Services
474 West 200 North
St. George, UT 84770
435-634-5600

Iron County
Cedar City Outpatient Services
245 East 680 South
Cedar City, UT 84720
435-867-7654

Beaver County
Beaver Outpatient Services
330 South Main
Beaver, UT 84713
435-438-5537

Garfield County
Panguitch Outpatient Services
609 North Main
Panguitch, UT 84759
435-676-8176

Kane County
Kanab Outpatient Services
310 South 100 East, Suite #11
Kanab, UT 84741
435-644-4520

Sección 11— Servicios de emergencia

¿Qué es una emergencia?
Cuando usted piensa que su vida está en peligro, o piensa que usted puede dañarse o dañar a otros, ésta puede ser considerada una emergencia.

¿Qué son los servicios de emergencia?
Son los servicios que se proveen para atender una emergencia.

¿Cómo obtengo atención de emergencia?
SWC ofrece servicios de emergencia las 24 horas de los siete días de la semana. Llame al 634-5600 o 867-7654 para recibir atención de emergencia. También puede venir a SWC durante las horas de 8:00 AM a 5 PM, de lunes a viernes, y hablar de inmediato con un trabajador de atención de crisis. Además, ya sea de día o de noche, usted puede ir a la sala de emergencia de algún hospital o proveedor calificado para recibir atención de emergencia. La atención de emergencia no tiene que ser autorizada por SWC antes de recibirla. Sólo muéstreles su tarjeta de Medicaid. Si no la tiene con usted en el momento de solicitar atención de emergencia, dígales que usted tiene Medicaid y que SWC es su proveedor de salud mental. Y pida que la persona asignada para ser su proveedor de emergencia en esa ocasión nos llame al 634-

5600 para informarnos acerca de la atención que le brindaron.

¿Cómo obtengo atención de emergencia, si estoy fuera del área geográfica del centro de servicios SWC?
Vaya a la sala de emergencia de algún hospital o proveedor calificado y pida ayuda. Muéstreles su tarjeta de Medicaid. Si no la tiene con usted en el momento de solicitar atención de emergencia, dígales que usted tiene Medicaid y que SWC es su proveedor de salud mental. Y pida que la persona asignada para ser su proveedor de emergencia en esa ocasión nos llame al 435-634-5600 o 1-800-574-6763 para informarnos acerca de la atención que le brindaron.

¿Tendré que pagar yo, por la atención de emergencia?
No. Usted no tendrá que pagar por la atención de emergencia aunque la haya recibido fuera del área.

¿Tengo que pagar yo, por los servicios de una ambulancia si necesito trasladarme en ella para recibir atención de emergencia?
No. Medicaid le pagará a la compañía de ambulancias.

Sección 12— Servicios de salud mental en un hospital

¿Cómo hago para obtener servicios de salud mental en un hospital?
A la atención dentro de un hospital generalmente se le llama servicios de postestabilización. Usted debe obtener previa autorización de SWC para poder recibir atención dentro de un hospital. Nosotros utilizamos el hospital Dixie Regional Medical Center para proveer atención dentro de un hospital a pacientes internados. Si un hospital distinto atiende su emergencia y